NÚMERO

29

PUBLICACIÓN DE DISTRIBUCIÓN GRATUITA

EDICIÓN DE COLECCIÓN

CONSUMÁN

DEFENSOR DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

HOY LES PRESENTAMOS:

¡CONSUMÁN Y LAS TELECOMUNICACIONES!

Profeco
35 años contigo

CONSUMÁN
DEFENSOR DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

Busca el perfil de **Consumán** en **facebook.com/consuman**

Procurador Federal del Consumidor
Bernardo Altamirano Rodríguez

Director General de Difusión
Rodrigo Xoconostle Waye

Director Editorial
Pablo García Camarero

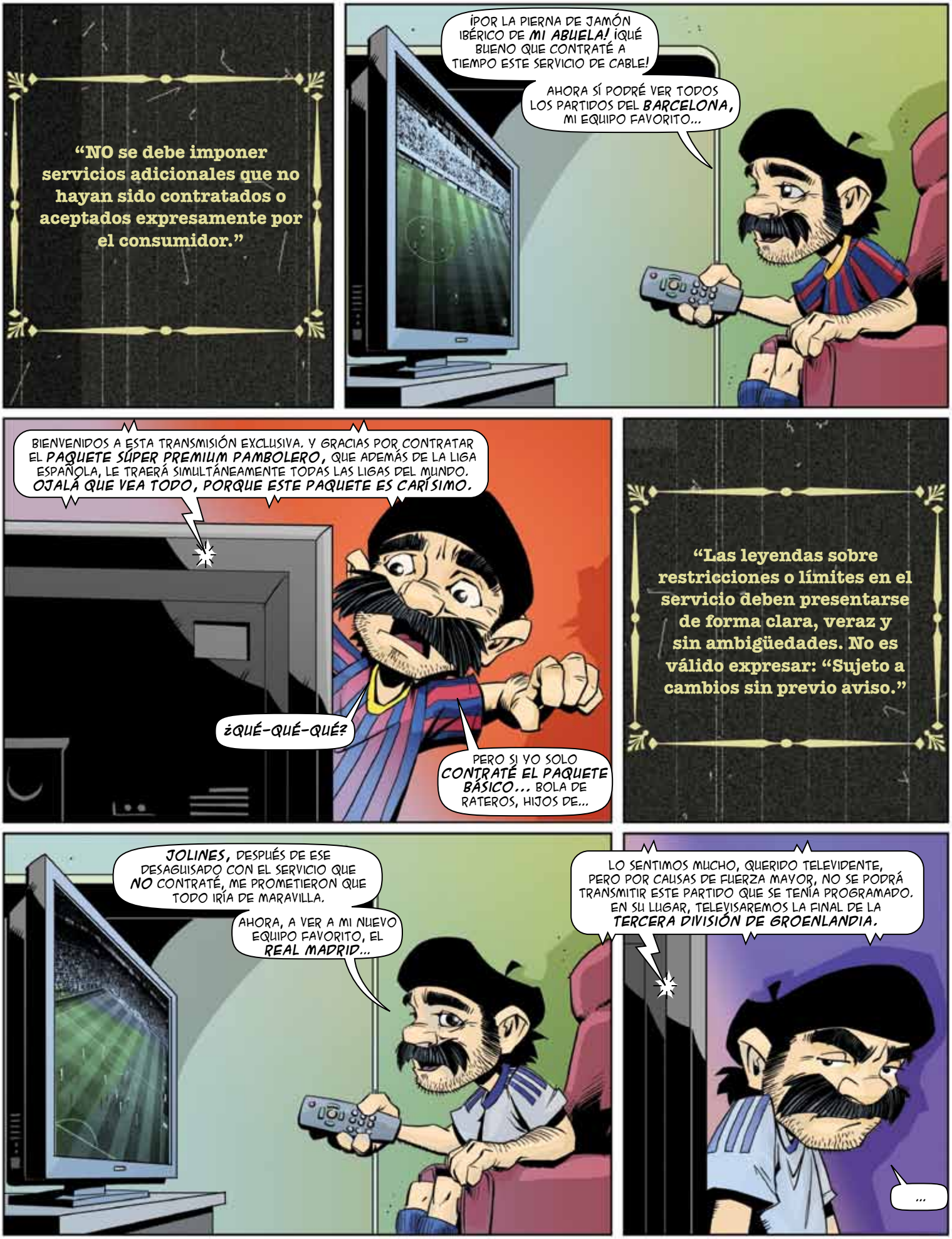
Directora de Arte y Diseño
Silvia Peraza de Prado

Guion: Mr. Ruiz
Dibujos: JC Chaparro

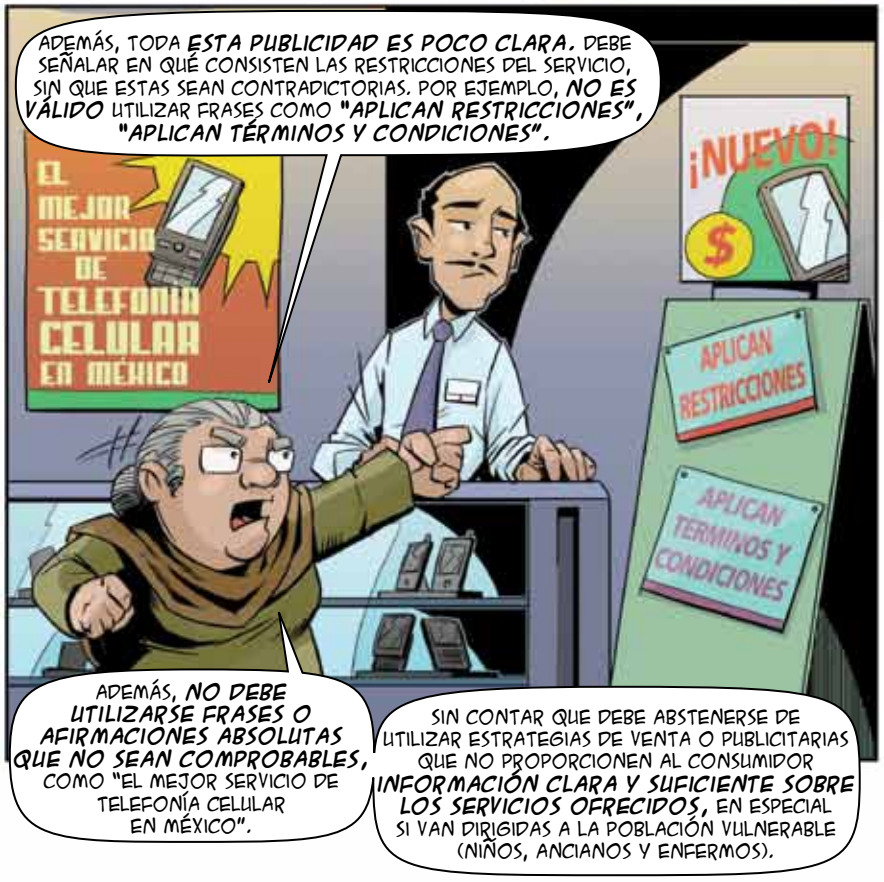
Consumán es una publicación gratuita de la Procuraduría Federal del Consumidor (**Profeco**). No se autoriza la utilización de ninguno de los materiales publicados para fines publicitarios o comerciales. Se autoriza expresamente su reproducción total o parcial, siempre que se utilice para orientación y se indique su procedencia.

Impreso en Talleres Gráficos de México, Av. Canal del Norte 80, col. Felipe Pescador, México, DF
Editor responsable: Rodrigo Xoconostle
Tiraje: 50 mil ejemplares

- Derecho a que el proveedor te dé las facilidades o cuente con los dispositivos indispensables para utilizar el servicio en caso de que tengas alguna discapacidad.
- Derecho a conocer toda la información sobre los términos, condiciones, costos, cargos adicionales y formas de pago del servicio ofrecido.
- Derecho a un contrato que no contenga cláusulas abusivas o lesivas.
- Derecho a no recibir publicidad telefónica no deseada, en caso de que tu número telefónico esté inscrito en el Registro Público de Consumidores de **Profeco**.
- Derecho a contratar la prestación de los servicios adicionales, especiales o conexos con el proveedor que prefieras.
- Derecho a dar por terminada la prestación de los servicios adicionales, especiales o conexos al servicio básico en el momento que lo manifiestes de manera expresa al proveedor, sin que ello implique el servicio básico quede suspendido o cancelado.
- Derecho a pedir la restitución del servicio, la cancelación del contrato o la reducción del precio; y, en cualquier caso, la bonificación o compensación cuando el servicio disminuya su calidad.
- Derecho a la bonificación o compensación cuando la prestación de un servicio sea deficiente o no se preste o proporcione por causas que se adjudiquen al proveedor. La bonificación no podrá ser menor al 20% del precio pagado por el servicio.


"NO se debe imponer servicios adicionales que no hayan sido contratados o aceptados expresamente por el consumidor."
¡POR LA PIERNA DE JAMÓN IBÉRICO DE MI ABUELA! ¡QUÉ BUENO QUE CONTRATÉ A TIEMPO ESTE SERVICIO DE CABLE!
AHORA SÍ PODRÉ VER TODOS LOS PARTIDOS DEL BARCELONA, MI EQUIPO FAVORITO...
BIENVENIDOS A ESTA TRANSMISIÓN EXCLUSIVA. Y GRACIAS POR CONTRATAR EL PAQUETE SÚPER PREMIUM PAMBOLERO, QUE ADEMÁS DE LA LIGA ESPAÑOLA, LE TRAERÁ SIMULTÁNEAMENTE TODAS LAS LIGAS DEL MUNDO. OJALÁ QUE VEA TODO, PORQUE ESTE PAQUETE ES CARÍSIMO.
¿QUÉ-QUÉ-QUÉ?
PERO SI YO SOLO CONTRATÉ EL PAQUETE BÁSICO... BOLA DE RATEROS, HIJOS DE...
"Las leyendas sobre restricciones o límites en el servicio deben presentarse de forma clara, veraz y sin ambigüedades. No es válido expresar: "Sujeto a cambios sin previo aviso."
JOLINES, DESPUÉS DE ESE DESAGUISADO CON EL SERVICIO QUE NO CONTRATÉ, ME PROMETIERON QUE TODO IRÍA DE MARAVILLA.
AHORA, A VER A MI NUEVO EQUIPO FAVORITO, EL REAL MADRID...
LO SENTIMOS MUCHO, QUERIDO TELEVIDENTE, PERO POR CAUSAS DE FUERZA MAYOR, NO SE PODRÁ TRANSMITIR ESTE PARTIDO QUE SE TENÍA PROGRAMADO. EN SU LUGAR, TELEVISAREMOS LA FINAL DE LA TERCERA DIVISIÓN DE GROENLANDIA.
...

"Antes de la contratación, y al contratar el servicio, el proveedor debe informar a los consumidores el monto total (precio más IVA) a pagar, tarifas, cantidades, calidades, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas y condiciones de los planes y servicios que ofrezca."



- En los establecimientos de la empresa prestadora del servicio, debe exhibirse a la vista del público, y de manera clara, las tarifas de los principales servicios ofrecidos. Las tarifas del resto de los servicios deberán estar disponibles a quien los solicite. Por ejemplo, "servicio de telefonía de larga distancia: $500 al mes; servicio de telefonía local: $200 al mes".
- Antes de cobrar una tarifa determinada, debe estar registrada y/o autorizada ante la Comisión Federal de Telecomunicaciones.
- Se debe detallar al cliente cada uno de los cargos realizados. Si el usuario lo pide, se le debe proporcionar sin costo los detalles de las llamadas realizadas, independientemente del servicio mensual de facturación detallada que tiene costo al usuario.
- Se debe entregar al consumidor copia del contrato o constancia que acredite la contratación del servicio. En caso de contratación telefónica o por medio electrónico, se deberá enviar al consumidor, a más tardar en la primera facturación, un documento que describa los términos del servicio contratado.

QUELIDO **CONSUMÁN,** QUIELO HACELTE UNA PLEGUNTA: YA NOS HABLASTE DE LA TELEFONÍA Y LA TELE... ¿QUÉ HAY SOBRE LOS SELVICIOS DE **INTELNET** COMBINADOS CON **TELEFONÍA Y TELE?**

GLACIAS POL LA PLEGUNTA... EJEM, QUIERO DECIR QUE SÍ, ESA ERA MI SIGUIENTE PARTE EN LA PRESENTACIÓN. COMO SABEN, YA ES COMÚN QUE SE OFREZCAN ESTOS TRES SERVICIOS.

SIN EMBARGO, ES IMPORTANTE TOMAR EN CUENTA QUE **EL USUARIO TIENE DERECHO A SOLICITARLOS EN PAQUETE O POR SEPARADO,** SIN QUE ESTO AFECTE **LA CALIDAD** DE LOS MISMOS.

VEAMOS UN EJEMPLO CON MI COLEGA, **RAMIRO,** EL PELUCHE DEL FUTURO.

"NO se debe condicionar la prestación del servicio a la contratación de otro servicio."

ME LLEVA... TENGO MÁS DE DOS HORAS TRATANDO DE CONECTARME A **INTERNET** Y NO PUEDO. ADEMÁS, LA **SEÑAL DE CABLE** ESTÁ MUY MALA. VOY A HABLAR POR TELÉFONO PARA ARREGLAR ESTE PROBLEMA.

SEÑORITA, LLEVO MÁS DE DOS HORAS TRATANDO DE CONECTARME A **INTERNET** Y NO PUEDO... ADEMÁS, NO HE PODIDO VER LA TELE PORQUE **LA SEÑAL** ES PÉSIMA... **¿QUÉ HAGO?**

MUY FÁCIL, SEÑOR **PELUCHE.** SI DESEA QUE SU SERVICIO FUNCIONE COMO SE DEBE, CONTRATE **EL SERVICIO DE TELEFONÍA** CON NOSOTROS; DE LO CONTRARIO, NO TENDRÁ LA CALIDAD QUE SE MERECE.

PERO ESO ES UN ATROPELLO... AUNQUE NO CONTRATE SU SERVICIO DE **TELÉFONO,** EL DE **INTERNET Y CABLE** DEBE SER BUENO.

ADEMÁS, **NO ME RESPETARON EL PRECIO** DE LA PROMOCIÓN QUE OFRECÍAN...

PUES HASTA QUE NO CONTRATE EL SERVICIO QUE LE HACE FALTA, TAMPOCO LE RESPETAREMOS EL PRECIO DE PROMOCIÓN. ES MÁS, **LE VAMOS A COBRAR MÁS** QUE A SUS VECINOS, QUE SÍ CONTRATARON TODO. QUE TENGA UN BUEN DÍA.

COMO PUDIERON VER, LO ANTERIOR SE TRATA DE UN CLARO **ATROPELLO** A NUESTROS **DERECHOS DEL CONSUMIDOR,** PUES NO SE DEBE APLICAR O COBRAR TARIFAS SUPERIORES A LAS AUTORIZADAS O REGISTRADAS PARA LA CLIENTELA EN GENERAL.

ADEMÁS, NO SE DEBE NEGAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR EL RECHAZO DE OTROS SERVICIOS, NI OFRECER O APLICAR DESCUENTOS EN FORMA **PARCIAL** O **DISCRIMINATORIA.**

• Revisa que el contrato que vas a firmar no contenga cláusulas abusivas; no olvides leer las letras chiquitas.

• No te quedes con dudas. La empresa está obligada a contestar todas tus preguntas sobre el servicio que deseas contratar.

• Compara precios. Consulta información sobre planes y tarifas de las diversas compañías que prestan el servicio que te interesa.

• Investiga el comportamiento comercial de la empresa. En el Buró Comercial o en el Teléfono del Consumidor de **Profeco** puedes consultar el número de quejas de la empresa que te interesa, así como los motivos de reclamación y el porcentaje de conciliación (cantidad de reclamaciones resueltas satisfactoriamente).

• Considera cuánto puedes gastar. Ten en cuenta la cantidad de dinero que invertirás cada mes en el servicio que contrates y asegúrate de que podrás pagarlo. Recuerda que puedes exigir tus derechos siempre y cuando hayas cumplido con el deber de pagar por el servicio bajo las condiciones contratadas.

• Revisa si la empresa tiene contrato de adhesión registrado ante **Profeco**. Aunque las empresas del sector telecomunicaciones no están obligadas a registrar su modelo de contrato de adhesión (el que debes firmar para contratar tu servicio) ante **Profeco**, algunas sí lo hacen de manera voluntaria. Si está registrado, es una garantía de que el contrato no contiene cláusulas abusivas.

Si después de todos los consejos de Consumán se niegan a atender tu reclamación, no dudes en acudir a tu delegación Profeco más cercana, o llamar al Teléfono del Consumidor: 5568 8722 en el DF y zona metropolitana, y 01 800 468 8722, larga distancia sin costo desde el resto del país.

El Teléfono del Consumidor, ahora en línea

www.telefonodelconsumidor.gob.mx

Con el nuevo servicio que tenemos para ti, navega desde cualquier computadora hacia todos los servicios que te ofrece el Teléfono del Consumidor, en donde siempre habrá un asesor disponible para ayudarte:

- Consulta las direcciones de las delegaciones y subdelegaciones de **Profeco**
- **Programa una cita**
- Suscríbete a la **Revista del Consumidor**
- Evita la publicidad no deseada e inscríbete al **Registro Público de Consumidores**
- **Concilia en línea** y ahórrate filas

Ya sea a través de voz sobre IP, por chat o por correo electrónico, **www.telefonodelconsumidor.gob.mx** tiene una respuesta para ti.

Vía internet o telefónica, el Teléfono del Consumidor te atiende de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 horas; sábado, domingo y días festivos, de 10:00 a 18:00 horas.

Vivir Mejor

5568 8722
DF y zona metropolitana

01 800 468 8722
Larga distancia sin costo

Profeco
35 años contigo

Gobierno Federal

SE

Estados Unidos Mexicanos